

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya dunia teknologi informasi dan internet, mengakibatkan semakin banyak pengguna internet yang menggunakan berbagai media sebagai sumber informasi, salah satunya yaitu *website*. Perkembangan teknologi informasi juga menghasilkan persaingan yang semakin ketat antara *website*, baik itu dalam bentuk situs resmi maupun situs-situs lain yang menghadirkan layanan yang sama atau sejenis. Sehingga, kualitas layanan *website* menjadi hal yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan pengguna internet.

Website perpustakaan merupakan salah satu *website* yang penting dan menjadi sumber informasi yang cukup banyak dikunjungi oleh pengguna internet. Menurut pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. (Republik, 2007). Didalamnya terdapat akses belajar, informasi, melakukan riset, dan mengembangkan kemampuan serta memiliki koleksi dan menyediakan akses ke berbagai bahan bacaan.

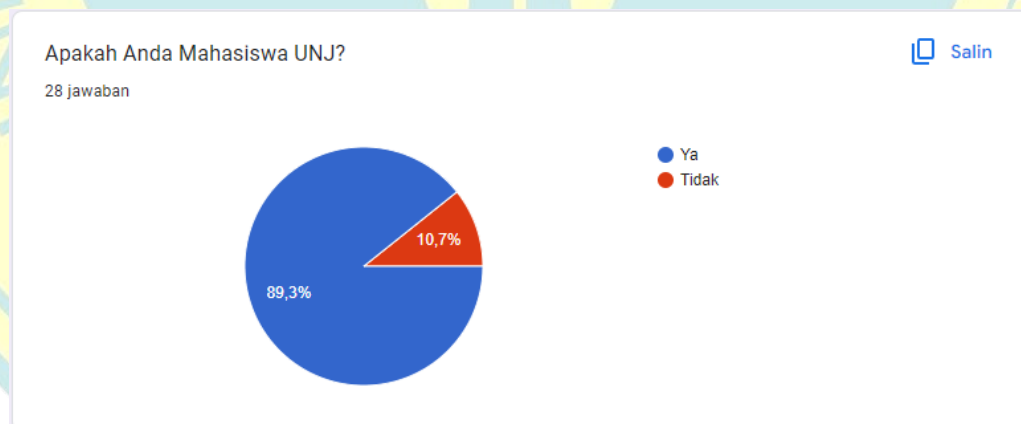
Sebagai bagian dari institusi atau fasilitas yang disediakan oleh Universitas, Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta telah menyediakan layanan informasi secara *offline* dan *online* yaitu melalui situs *website*. Dalam hal ini, *website* UPT Perpustakaan UNJ telah mengalami beberapa pembaharuan/perbaikan khususnya dalam penambahan fitur sampai dengan perubahan keseluruhan *User Interface/User Experience*. Namun, sekalipun pihak pengembang telah melakukan perbaikan, nilai kualitas layanan *website* sendiri masih belum diketahui. Berdasarkan beberapa jurnal saat dilakukan studi literatur yang membahas mengenai analisis kualitas layanan *website* perpustakaan, tidak ditemukan adanya analisis dari *website* UPT

Perpustakaan UNJ dengan menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA (*Importance Performance Analysis*) maupun Metode yang lainnya.

Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengukur kualitas layanan *website* UPT Perpustakaan UNJ, sehingga dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang berkontribusi terhadap kualitas layanan tersebut dan bagaimana meningkatkan kualitas layanan *website* tersebut.

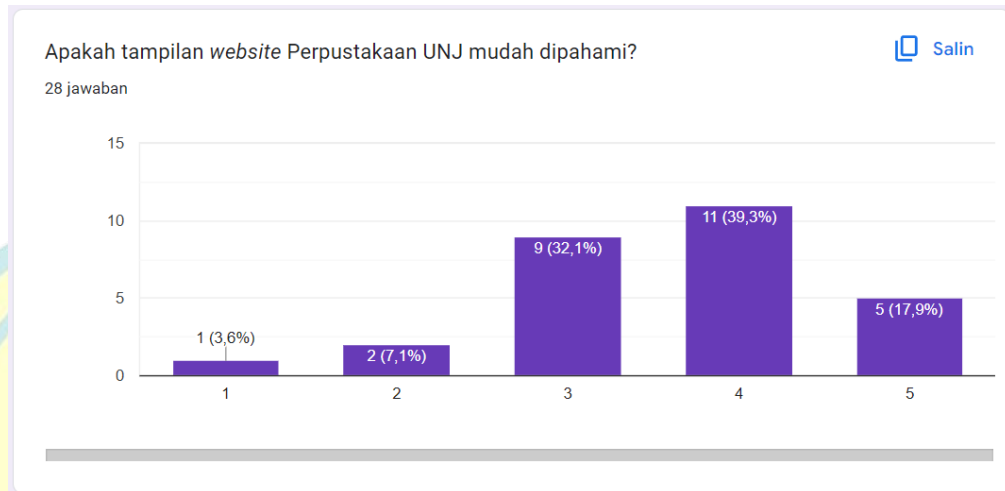
Dalam langkah awal ini, peneliti melakukan observasi awal dengan menyebarkan kuesioner berisi beberapa pertanyaan terkait layanan *website* berupa *link* google formulir kepada masyarakat unj secara acak untuk mengisi *link* kuisisioner tersebut, yang secara total berjumlah 28 responden.

Pada hasil observasi awal, gambar 1.1 berikut ini menunjukkan data responden dari total 28 responden yang berpartisipasi, sebanyak 25 responden (89,3%) pada warna biru menunjukkan Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta (UNJ), sementara 3 orang lainnya (10,7%) pada warna merah menunjukkan masyarakat umum atau bukan Mahasiswa UNJ.

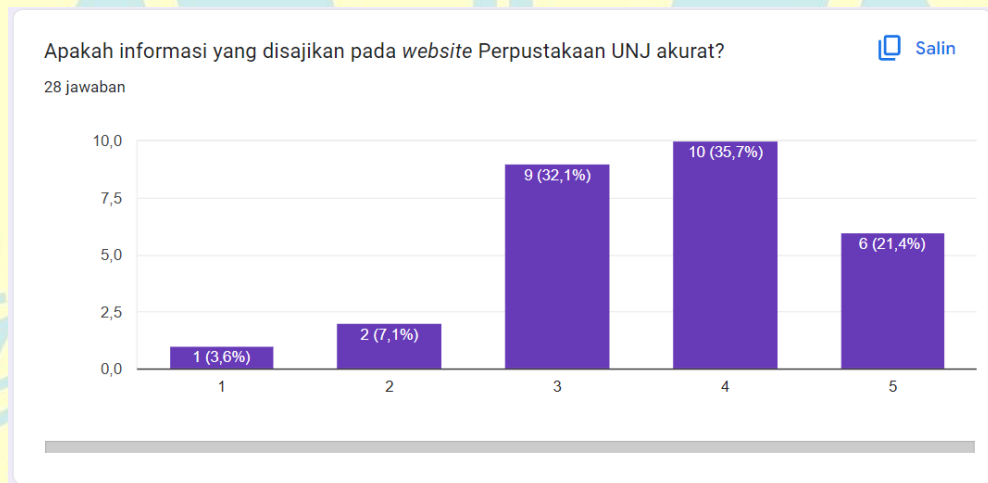


Gambar 1. 1 Diagram hasil survei total jumlah responden

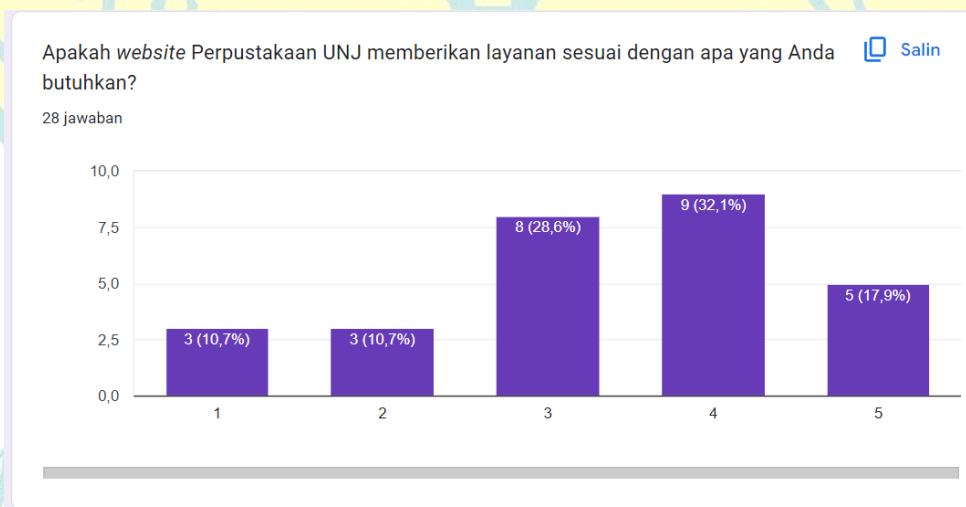
Intelligentia - Dignitas



Gambar 1. 2 Diagram hasil survei pengguna *website* UPT Perpustakaan UNJ



Gambar 1. 3 Diagram hasil survei pengguna *website* UPT Perpustakaan UNJ



Gambar 1. 4 Diagram hasil survei pengguna *website* UPT Perpustakaan UNJ

Keterangan :

- a. Angka horizontal pada diagram diatas menunjukkan Nilai dari jawaban atas pertanyaan. Berikut penjelasan dari nilai 1 s/d 5 yaitu:
 Nilai 1 = Sangat tidak Setuju
 Nilai 2 = Tidak Setuju
 Nilai 3 = Ragu – ragu
 Nilai 4 = Setuju
 Nilai 5 = Sangat Setuju
- b. Angka vertikal pada diagram diatas menunjukkan frekuensi dari responden yang menjawab Pertanyaan.

Dari hasil data pada gambar 1.2 s/d 1.4 yaitu:

1. Pada gambar 1.2 menunjukkan data responden dari total 28 responden yang berpartisipasi, sebanyak 1 orang (3,6%) Sangat Tidak Setuju, 2 orang (7,2%) Tidak Setuju, 9 orang (32,1%) Ragu – ragu, 11 orang (39,3) Setuju, 5 orang (17,9) Sangat Setuju, bahwa tampilan *website* mudah untuk dipahami.
2. Pada gambar 1.3 menunjukkan data responden dari total 28 responden yang berpartisipasi, sebanyak 1 orang (3,6%) Sangat Tidak Setuju, 2 orang (7,2%) Tidak Setuju, 9 orang (32,1%) Ragu – ragu, 10 orang (35,7) Setuju, 6 orang (21,4) Sangat Setuju, bahwa informasi yang disajikan pada *website* akurat.
3. Pada gambar 1.4 menunjukkan data responden dari total 28 responden yang berpartisipasi, sebanyak 3 orang (10,7%) Sangat Tidak Setuju, 3 orang (10,7%) Tidak Setuju, 8 orang (28,6%) Ragu – ragu, 9 orang (32,1) Setuju, 5 orang (17,9) Sangat Setuju, bahwa *website* menyediakan layanan yang dibutuhkan.

Berdasarkan data yang ditunjukkan, terdapat indikasi bahwa meskipun mayoritas responden setuju, angka-angka tersebut menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan. Oleh karena itu, diperlukan analisis kualitas layanan *website* dengan menggunakan metode Webqual 4.0 untuk mengidentifikasi aspek yang memerlukan peningkatan. Selain itu, karena belum pernah ada penelitian

sebelumnya menggunakan metode ini, peneliti merasa analisis ini penting untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan akurat.

Selain metode Webqual 4.0 peneliti juga menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk melakukan perbandingan antara kualitas dari kinerja saat ini dengan tingkat kepentingan guna menentukan prioritas yang tepat berdasarkan variabel pada Webqual 4.0 untuk dilakukan sebuah perbaikan pada *website* UPT Perpustakaan UNJ.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat diidentifikasi beberapa butir masalah sebagai berikut:

1. Data menunjukkan adanya ketidakpuasan sebagian responden terhadap aspek-aspek tertentu dari *website*, sehingga diperlukan analisis kualitas layanan secara menyeluruh menggunakan metode Webqual 4.0 dan IPA untuk mengidentifikasi dan memperbaiki aspek yang masih kurang,
2. Belum pernah ada penelitian sebelumnya yang menganalisis kualitas layanan *website* UPT Perpustakaan UNJ menggunakan metode Webqual 4.0 dan IPA menambah urgensi untuk melakukan penelitian ini, guna memberikan panduan yang lebih tepat dalam meningkatkan kualitas layanan *website*

Masalah-masalah tersebut berdampak pada penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap *website* perpustakaan tersebut.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut, Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Analisis dilakukan untuk menentukan kualitas layanan *website* UPT Perpustakaan UNJ sebagai bahan evaluasi perbaikan
2. Metode yang digunakan untuk menganalisis layanan *website* UPT Perpustakaan UNJ adalah metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan Website UPT Perpustakaan UNJ berdasarkan tiga dimensi Webqual 4.0?
2. Bagaimana pengelompokan indikator pada tiga variabel Webqual 4.0 menggunakan metode IPA sesuai dengan kualitas layanan dan prioritas perbaikan?
3. Apa saja rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan *website* UPT Perpustakaan UNJ pada indikator yang menjadi prioritas perbaikan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan *website* UPT Perpustakaan UNJ dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan analisis terhadap kualitas layanan *Website* UPT Perpustakaan Perpustakaan UNJ berdasarkan tiga dimensi Webqual 4.0
2. Mengelompokan indikator pada tiga variabel Webqual 4.0 dengan metode IPA berdasarkan kualitas layanannya yang juga mewakili prioritas perbaikannya.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan kualitas layanan *Website* UPT Perpustakaan UNJ pada indikator yang diprioritaskan untuk diperbaiki.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut:

1. Bagi UPT Perpustakaan UNJ, hasil penelitian dapat menjadi masukan dalam melakukan perbaikan kualitas layanan *website* sehingga dapat meningkatkan penggunaan dan kepuasan pengguna.

2. Bagi Prodi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, penelitian ini dapat digunakan untuk melatih mahasiswa dalam menganalisis, mengevaluasi, dan memberikan rekomendasi berbasis metode ilmiah, khususnya dalam penerapan Webqual 4.0 dan IPA.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi untuk melakukan penelitian tentang kualitas layanan *website* pada institusi pendidikan lainnya.
4. Bagi pengguna *website* perpustakaan, hasil penelitian dapat memberikan informasi tentang kualitas layanan *website* dan dapat membantu dalam memperoleh informasi dan layanan yang dibutuhkan dengan mudah.

The logo of Universitas Negeri Jakarta is a large, light blue emblem with a yellow border. It features a central torch with a pink flame, set against a background of stylized, radiating petals or leaves. The text "UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA" is written in a semi-circle around the bottom of the emblem.

Intelligentia - Dignitas